

Necesidades y comportamiento en la búsqueda de información de los psicólogos dedicados a la docencia: avances

FERMÍN LÓPEZ FRANCO
Colegio de Bibliotecología, UNAM

La biblioteca tuvo como inicio la conservación de la información, aunque no la difusión, posteriormente evolucionó hasta difundirla y elaborar una serie de perfiles para detectar las necesidades de información de las comunidades a las cuales sirve, dependiendo de las características de sus usuarios.

Las necesidades de información se hallan en un nivel más alto, pues el ser humano, al haber satisfecho sus necesidades básicas, pasa a otro estadio para el cual requiere conocimiento; de ahí surge la necesidad de obtener información para procesarla y generar conocimiento nuevo, es decir, se genera un ciclo en el que se obtiene y genera nueva información.

El término necesidad de información es abstracto, primero, debe entenderse qué quiere decir necesidad, “impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido. Todo aquello a lo cual

es imposible abstraerse, faltar o resistir. Falta de lo necesario para vivir”.

Convendría mencionar aquí qué se entiende por información: “acción y efecto de informar o informarse. Informe, investigación”.

Los miembros de una comunidad presentan ciertas necesidades, manifiestas de determinada manera. Los investigadores de las áreas científicas muestran necesidades distintas a los investigadores de las humanidades.

Los estudios de modelos de conducta que surgieron entre los años ochenta y noventa, permitieron el desarrollo de técnicas en la búsqueda de información, además de acercarse a los patrones de búsqueda de los investigadores.

El comportamiento en la búsqueda de información es un asunto de interés en la administración de la información, porque existe la preocupación por identificar las necesidades información de quien la busca y facilitar la expresión de estas necesidades y demandas.¹

Finalmente, es importante destacar que son pocos los estudios enfocados a identificar las necesidades de información, la mayoría se centra en los recursos y fuentes de información que utilizan, así como el comportamiento informativo en la búsqueda de información que requieren.

1 Michael Heine, “Modeling Service Seeking Behavior in an Academic Library: A Methodology and Its Application”, *The Journal of Academic Librarianship* 26, núm. 4 (2000): 234.

La importancia de este tipo de trabajos radica en la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los profesores de tiempo completo (interinos o definitivos) con estudios en Psicología. Aunque faltaría la tercera etapa (la evaluación de la satisfacción de esa necesidad).

Se ha observado que los docentes de Psicología en ocasiones no cuentan con los materiales adecuados para desarrollar sus actividades académicas, en consecuencia uno de los propósitos de esta investigación es identificar sus necesidades de información. Además de esto, se generaría un mayor conocimiento al estudiar a la comunidad antes citada e identificar sus necesidades de información, así como su comportamiento informativo, pues de la “bibliografía tentativa” que requieren, no se han encontrado documentos relativos a los aspectos de su área.

En la literatura especializada se menciona que existen estudios destinados a identificar las necesidades de información de determinadas comunidades, aunque no existen muchos trabajos al respecto, como se mencionó antes, no se abocan a recursos y tipos de fuentes específicos, o algún comportamiento en la búsqueda de la información.

Por ello este estudio intenta identificar las necesidades de información, así como el comportamiento informativo de la comunidad en cuestión, adscritos a instituciones como la Facultad de Psicología, UNAM,

la Universidad Autónoma Metropolitana y el Instituto Politécnico Nacional.

Este estudio intenta identificar las necesidades de información, los factores internos y externos que influyen en dicho comportamiento, con el fin de ubicarlas en los estudios sobre el comportamiento, para identificar qué comportamiento informativo tienen respecto de los espacios y fuentes a los que acuden para obtener su información, la edad del material, la lengua en que se publicó, etcétera.

Un estudio de este tipo aportaría información cuya identificación de necesidades de información y comportamiento informativo es escasa, particularmente en esa disciplina, la Psicología. Conviene investigar sobre las necesidades de información de este sector educativo y su comportamiento informativo, ya que esto permitirá identificar cuáles son las necesidades de los docentes en Psicología para apoyar el mejor desempeño académico ante sus alumnos; además, así se establecerá a qué fuentes acuden para cubrir su necesidad de información.

Lo anterior se sustenta en que, de entre las funciones de las universidades e instituciones de educación superior, destaca la docencia, ya que ésta se lleva a cabo en las facultades y escuelas, por lo cual es necesario que el profesor encuentre los materiales adecuados para desarrollar sus labores docentes y académicas.

La biblioteca es la entidad que apoya a los docentes y funge como enlace entre los usuarios y la información

requerida, por esta razón, el bibliotecólogo responsable de una biblioteca, centro de información y de documentación, debe determinar las necesidades de información de la comunidad a la que atiende.

Un estudio de este tipo apuntalaría las labores docentes u otras, inherentes a la comunidad de profesores en el área psicológica de las instituciones ya citadas, además de que contribuiría al estudio sobre las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de la comunidad de psicólogos docentes; asimismo, con este tipo de estudios, se enriquecería la literatura bibliotecológica y psicológica. Algunos de los problemas planteados en la realización de este trabajo consisten en lo siguiente:

- ¿Cuáles son las necesidades de información de los miembros de la comunidad psicológica dedicados a la docencia?
- ¿Cuáles son los factores internos y externos que influyen sobre los docentes en sus necesidades de información?
- ¿Cómo se manifiestan sus necesidades de información?
- ¿Cuál es su comportamiento en la búsqueda de información?

De los objetivos establecidos para realizar este estudio sobresalen los siguientes:

- Establecer las necesidades de información de los profesores con formación psicológica.
- Determinar los factores internos y externos que influyen en las necesidades de información de estos docentes.
- Identificar de qué manera se manifiestan las necesidades de información de esta comunidad.
- Establecer el comportamiento en la búsqueda de la información de los psicólogos docentes.

Para comprender mejor sus necesidades y comportamiento en la búsqueda de la información, se reflexiona y definen lo que son las necesidades de información. Los usuarios, sus necesidades y comportamiento frente a la información es, paradójicamente, uno de los aspectos menos conocidos en América Latina. Cubillos menciona que, al parecer, no existen técnicas de investigación apropiadas que permitan a los especialistas de la información —como transmisores o intermediarios entre las fuentes de información y los usuarios— conocer qué información se requiere y cómo se utiliza cuando llega a su destino.²

Para Cubillos, el usuario es el gran desconocido, lo cual conlleva, según él, a una escasa efectividad de los

2 Julio Cubillos, “Una investigación empírica sobre necesidades y comportamiento informativo de usuarios del desarrollo”, *Informatio* 1, núm. 1 (1995): 67-83.

servicios brindados en cualquier biblioteca, centro de documentación o unidad de información. También agrega que es por “todos conocido el impacto que provoca el desconocimiento del usuario”. La falta de acercamiento entre especialistas y usuarios, particularmente la falta de elementos para sostener un diálogo con el primero de éstos, son continuamente fuentes de frustración en la práctica profesional.³ Conviene destacar la importancia de los estudios de usuarios, para ello se presentan a continuación algunas consideraciones al respecto:⁴

- Determinar cómo trabaja el usuario, cómo se enfrenta a su problema de información, qué parte de este problema es coyuntural y cuál permanente para satisfacer necesidades de desarrollo profesional y de realización personal; cómo ve la información, cuál es la incidencia de factores personales en los aspectos anteriores.
- Si a la realización de un estudio interno en una institución se añaden estudios similares simultáneos en otras instituciones, existen ventajas adicionales. Un enfoque multiinstitucional permite obtener un intercambio de experiencias y un enriquecimiento mutuo, además de que posibilita

3 *Ibíd.*, 68.

4 *Ibíd.*

una mejor conceptualización y una mayor posibilidad de disponer de un conjunto de políticas y acciones más efectivo.

Los estudios de usuarios permiten identificar la forma, las herramientas con que un investigador se enfrenta a la búsqueda necesaria para llevar a cabo su trabajo de investigación, o bien a cualquier otra situación académica, además, como ya se dijo en el párrafo anterior, mediante la realización de este tipo de estudios se establecen políticas en cuanto un desarrollo sistematizado de la colección que conforma o conformará la biblioteca, es decir, dependiendo del conocimiento que se tenga de la comunidad a la que sirve determinada biblioteca, se desarrollarán los servicios bibliotecarios.

Respecto de las definiciones, van de lo más simple a lo más complejo. Enseguida se presentan dos de las necesidades de información. La necesidad de información la define Sanz Casado como “la sensación de la carencia de algo.”⁵ Al decir que las “necesidades de información” son necesidades en su más alto nivel, es decir, al haberse satisfecho las necesidades de alimento, vestido, etc., y el ser humano al ser consciente o tener raciocinio, sintió la necesidad de conocer lo que sucedía a su alrededor, en ello, si efectivamente sintió la necesidad de “algo”.

5 Elías Sanz Casado, *Manual de estudios de usuarios* (Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994), 24.

Calva González reflexiona acerca de las necesidades humanas como las “manifestaciones de reacciones que tiene el individuo, ya sean por causas básicas o fisiológicas, o de más alto nivel, en las cuales intervienen los factores ambientales externos”.⁶ Concluye al indicar que las necesidades de información surgen cuando se han cubierto las necesidades básicas.

Efectivamente, el de necesidades de información es un concepto que responde a una “necesidad”, en este caso de un nivel más alto, utilizado para indicar lo que cada persona requiere para desarrollar su trabajo en el área de su competencia.

Las necesidades de información están íntimamente relacionadas con los servicios de información que ofrece la biblioteca o cualquier unidad o centro de información, pues ahí se halla ordenada y clasificada la información que el usuario la requiere.

Tocante a las necesidades de información, los siguientes factores externos e internos los identificó Castillo Sánchez:

- Mayor producción de la literatura: aumento de la literatura en cada una de las áreas del conocimiento.
- Costo de la información: proliferación de los

6 Juan José Calva González, “Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria”, *Biblioteca Universitaria. Boletín informativo de la DGB* 6, núm. 1 (1991): 25-30.

mecanismos de difusión, cantidad de publicaciones y los costos en el mercado.

- Nivel de instrucción formal del usuario: parte de la premisa de que a mayor grado de formación académica, mayor cantidad de información demandará.
- Experiencia previa del usuario: desconocimiento del sistema, la educación/entrenamiento del usuario.
- Accesibilidad de la información: diversas situaciones influyen negativamente en el proceso de búsqueda (el sistema no lo tiene, o aparece en otra lengua, entre otras).
- Rapidez y facilidad en el servicio: no existen mecanismos ágiles, el sistema o biblioteca trabaja aisladamente.

Los anteriores aspectos son factores que influyen en el individuo al momento de identificar que tiene una necesidad de información y que afecta de manera importante, como en el caso del aumento de la literatura en cualquier área, obviamente no se olvida de la instrucción del usuario. El nivel de estudios que posea es, sin duda, uno de los factores más importantes, puesto que representa una serie de conocimientos que en el individuo debe poseer al menos la teoría para desarrollar una estrategia de búsquedas de información requeridas y que hará que se busque información en otra lengua, no sólo en la del demandante de información.

Por lo que respecta a las variables del fenómeno de los factores internos ya mencionados por Calva González se hallan los siguientes:⁷

- Factores internos (características particulares).
- Experiencia en alguna área o actividad.
- Conocimiento que tiene acerca de algo.
- Habilidades y capacidades.
- Aspectos emocionales.

Las particularidades del individuo influirán para llevar a cabo su trabajo en donde éste se encuentre, entre los que destaca su experiencia profesional, ya que abarca otros lugares donde haya laborado, esta situación se halla muy vinculada con sus conocimientos del área, pues a lo largo de su experiencia habrá desarrollado habilidades y capacidades para enfrentarse a distintas situaciones. Enseguida se presenta la segunda etapa, la correspondiente al comportamiento en la búsqueda de la información que requieren los usuarios.

El comportamiento informativo de los individuos lo motivan las necesidades de información del individuo, ya que influyen los aspectos relacionados con el individuo mismo, así como situaciones del entorno laboral, social y académico que lo rodean.

7 *Ibíd.*, 93.

Calva González indica que el comportamiento está delimitado por factores individuales (fisiológicos, emocionales, cognitivos) y sociales, únicamente separables con fines descriptivos, ya que se combinan y condicionan extrañamente. El comportamiento se comprendería en función de las necesidades de las personas dentro del contexto en que se halle.⁸

Los patrones en la búsqueda de la información se relacionan con una necesidad de información específica, encaminados a resolver problemas, tomar decisiones o profundizar en la explicación de un fenómeno u objeto.

El comportamiento informativo incluye los hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos y habilidades manifiestos durante la búsqueda o localización de la información, además de la utilización de las fuentes y recursos informativos.

Santiago Pacheco define el comportamiento como el “proceso en la búsqueda de información”⁹ y reflexiona sobre algunos elementos que Patricia Hernández indica en su trabajo acerca de la producción del conocimiento científico, relacionado con el comportamiento:

8 Juan José Calva González, “Las necesidades de información de la comunidad académica como base en el desarrollo de las colecciones”, en *Primer Seminario internacional de desarrollo de colecciones* (México: CUIB, UNAM, 1998), 52.

9 Luis Ernesto Santiago Pacheco, “Necesidades y comportamiento informativo en usuarios externos de una biblioteca universitaria”, *Hemerera. Revista de ciencia bibliotecológica y de la información* 1, núm. 1 (2003): 17.

Necesidades y comportamiento en la búsqueda de información...

- Determinar sus necesidades de información.
- Transformar esta necesidad en palabras o puntos de acceso incluidos en el sistema (autor, título, palabras clave y otros).
- Plantear esa necesidad a algún sistema de información.
- Solicitar a los especialistas de ese sistema que busquen y encuentren la información necesaria (tipo de búsqueda delegada).
- Realizar las búsquedas personalmente (búsqueda directa).
- Utilizar herramientas secundarias: catálogos, índices, resúmenes, bibliografías u otras.
- Ir directamente al acervo e intentar encontrar el material.
- Buscar en las colecciones personales.
- Asistir a eventos académicos (medios informales de comunicación).
- Obtener información de citas y referencias.
- Al igual que las necesidades de información, el comportamiento está determinado por el proceso de producción de conocimiento.

En el párrafo anterior, Santiago Pacheco resalta varios aspectos que se relacionan con el comportamiento y que, obviamente, tienen que ver con las necesidades de información y debe transformarse en puntos concretos cuando la persona manifieste su necesidad de información, ya

que ésta la planteará en la biblioteca, unidad o centro de información y que la persona responsable de atenderlo en ese lugar utilizará las herramientas correspondientes para localizar la información y ubicarla físicamente para entregarla al usuario.

También en relación con el comportamiento, Kuhlthau identifica seis etapas en el proceso de búsqueda de información, hacia donde los buscadores de información se mueven de la senda de la incertidumbre hacia la construcción del entendimiento. Comienza con estos pasos:

- *Iniciación.* Va de los sentimientos a la incertidumbre.
- *Selección.* Aquí se identifican las posibles fuentes de información.
- *Exploración.* La persona explora la información general y escoge un tema, sentimientos de incertidumbre y confusión incrementan esta etapa y, a la vez, la incapacidad de expresar concretamente qué información se requiere.
- *Formulación.* Es la parte más crítica del proceso, en la que el buscador de la información se centra en la solicitud.
- *Recolección.* Ésta, obviamente, es posterior a la formulación. Se clarifica la incertidumbre en que se encontraba el solicitante de información. Se trata de una etapa de confianza y claridad

respecto de lo que solicita. Aquí se obtiene la información.

- *Presentación.* Es una etapa de alivio, en que la búsqueda se halla completa y se expone el trabajo realizado, con la información obtenida a lo largo del proceso.¹⁰

Estas seis etapas inician con la identificación de una necesidad, en la cual, posteriormente, se identifican las fuentes donde se cubriría esa necesidad y que continúan con las etapas de exploración de esa necesidad, sobre todo lo más importante es la formulación de dicha necesidad, de la que dependerá la búsqueda, para encontrar documentos sobre el tema, además de continuar con la recuperación de dichos documentos y, finalmente, haberlos analizado para presentar el producto de dicha investigación o trabajo.

Posterior a la identificación de las etapas de necesidades y comportamiento, en la cuales se abordan definiciones, factores externos e internos, conviene establecer en qué instituciones se aplicó este estudio, ya que corresponde a tres instituciones públicas en las que se imparte la licenciatura en Psicología: la UNAM, la UAM y el IPN.

10 Simon Attfield, "Information Seeking in the Context of Writing: A Design Psychology Interpretation of the Problematic Situation", *Journal of Documentation* 59, núm. 4 (2003): 432.

Se realiza una revisión de la docencia de la Psicología en la educación superior pública de nuestro país, se proporciona una breve cronología del desarrollo de esa disciplina en nuestro país, desde la época prehispánica hasta nuestros días. Antes de pasar al apartado sobre la docencia en Psicología en México, conviene aclarar qué significa Psicología. La *Enciclopedia Universal Ilustrada Europeoamericana* señala que es “la ciencia que estudia los fenómenos que se atribuyen al alma, sus causas y efectos”.¹¹ Así pues, para algunos, el objeto de estudio de la Psicología es el estudio del alma, pero, con la definición anterior, se entienden las características propias del individuo que, como se verá más adelante, se trata de la conducta o del comportamiento.

La Psicología también es ciencia, porque sus herramientas son la observación, la descripción, la investigación experimental, la repetición y confirmación de los conocimientos que después organiza. La conducta o comportamiento, en su forma más amplia, incluye las acciones o reacciones observables, los procesos psicológicos encubiertos, es decir, no observables directamente, pero que se infieren indirectamente de ciertas manifestaciones.¹²

Valderrama Iturbe observa que son pocos los historiadores de la Psicología mexicana que han analizado

11 *Enciclopedia Universal Ilustrada Europeoamericana* (Madrid: Espasa Calpe, 1979), 1434.

12 Eva Laura García González, *Psicología general* (México: Cultural, 1997), 10.

las prácticas psicológicas que las distintas tribus prehispánicas tuvieron. Menciona que la concepción mítica de los aztecas se caracterizaba por un pensamiento sincrético dominante, esto es, un pensamiento que integra en un todo homogéneo múltiples elementos heterogéneos. De tal manera que se advierte que conviven hombres y dioses, elementos naturales y divinidades extrafísicas.¹³

En la Facultad de Psicología de la UNAM, sus orígenes se remontan a 1910, cuando se creó la Escuela de Altos Estudios, con el objeto de formar profesores y de perfeccionar los estudios realizados en las escuelas profesionales de esa época. La Psicología comenzó a estudiarse en el ámbito superior en la Sección de Humanidades de la citada escuela, en esos años, el presidente Porfirio Díaz inauguró la Universidad Nacional de México, en septiembre, por iniciativa del licenciado Justo Sierra.

En 1924, la Escuela de Altos Estudios se dividió y de ahí surgieron la Escuela Normal Superior y la Facultad de Filosofía y Letras; en esa época se enseñaban tres materias de Psicología: curso sintético-analítico de psicología, psicología de la adolescencia y técnicas de enseñanza.

Según el doctor Oswaldo Robles, en 1937 se creó la carrera profesional de psicólogo en la Facultad de Filosofía y

13 Pablo Valderrama Iturbe, "Un esquema para la historia de la psicología en México", *Revista Mexicana de Psicología* 2, núm. 1 (1985): 80.

Letras, cuya denominación era Departamento de Psicología.¹⁴

El 27 de febrero de 1973, tras el esfuerzo de un grupo de psicólogos mexicanos que lucharon inicialmente por incluir la Psicología en los estudios de bachillerato y posteriormente por incorporar su enseñanza en los estudios superiores, el Colegio de Psicología se transformó en la actual Facultad de Psicología, logrando, además, crear sus propias maestrías y doctorados.

La UAM Xochimilco cuenta con la licenciatura en Psicología, donde entienden por perfil del egresado de la UAM-X el “paradigma” a alcanzar en esa disciplina, concepto que en ninguna universidad de Latinoamérica existe hasta hoy.¹⁵

En suma, lo que pretende la UAM-X es explicar abiertamente un compromiso de la universidad con la sociedad, esto último como objeto genérico de transformación. El alumno se apropia de instrumentos de comprensión, para el análisis psicosocial del o de los sujetos en su práctica, pero, además, en la formación del alumno existe una confrontación extensiva a la Universidad y a quien ha constatado desde hace más de un siglo que sin experiencia no hay aprendizaje, que la teoría no subsiste sin la práctica.

14 Víctor A. Colotla, “La psicología en México”, en *La profesión del psicólogo* (México: Trillas, 1978), 70.

15 Ana María Novelo Urdanivia, “Perfil de la carrera de psicología en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco”, *Enseñanza e investigación en psicología* 10, núm. 2 (1984).

Por último, en el IPN, el Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud es el caso más reciente, pues ahí tiene aproximadamente tres años de impartirse dicha carrera. Su sede se halla en la Unidad del Casco de Santo Tomás.

La licenciatura consta de nueve semestres, cuenta con una biblioteca de casi cinco mil volúmenes en el área de Psicología, la matrícula asciende a 700 alumnos y 50 profesores.

En este trabajo de tesis se realizó un estudio de usuarios, ya que permite identificar la forma en que las personas o grupos usan las bibliotecas. Este tipo de estudios también intentan aclarar las relaciones entre los usuarios de la biblioteca, sus recursos, instalaciones y servicios. Para la realización de esta investigación, así como para detectar las necesidades de información y el comportamiento informativo de los docentes en el área psicológica, se seleccionará a quienes sean de tiempo completo (interinos o definitivos), con estudios en el área psicológica, ya sean licenciados, maestros o doctores, el único requisito es que impartan clases y sean de tiempo completo, la población estudiada se tomará de las instituciones antes mencionadas.

Se utilizó la técnica de la encuesta, con la aplicación de un cuestionario, como instrumento para obtener información sobre las necesidades de información de la comunidad descrita, así como su comportamiento informativo. En este caso no se tomó una muestra de

la población, ya que al ser pocos los profesores que cumplen con las características establecidas, se tomó la decisión de encuestarlos en su totalidad.

FUENTES

Attfield, Simon. "Information Seeking in the Context of Writing: A Design Psychology Interpretation of the Problematic Situation". *Journal of Documentation* 59, núm. 4, 2003: 430-453.

Calva González, Juan José. "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria". *Biblioteca Universitaria: Boletín Informativo de la DGB* 6, núm. 1 (1991): 25-30.

_____. "Las necesidades de información: su naturaleza, su manifestación y detección". México: JJCG, 1988, tesis de maestría en Bibliotecología, UNAM.

_____. "Las necesidades de información de la comunidad académica como base en el desarrollo de las colecciones", en *I Seminario Internacional de Desarrollo de Colecciones*. México: CUIB, UNAM, 1998.

Cubillos, Julio. "Una investigación empírica sobre necesidades y comportamiento informativo de usuarios del desarrollo". *Informatio* 1, núm. 1 (1995): 67-83.

Necesidades y comportamiento en la búsqueda de información...

Enciclopedia Universal Ilustrada Europeoamericana. Madrid: Espasa Calpe, 1979.

García González, Eva Laura. *Psicología general*. México: Cultural, 1997.

Heine, Michael. "Modeling Service-seeking Behavior in an Academic Library: A Methodology and Its Application". *The Journal of Academic Librarianship* 26, núm. 4 (2000): 233-247.

Novelo Urdanivia, Ana María. "Perfil de la carrera de psicología en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco". *Enseñanza e Investigación en Psicología* 10, núm. 2 (1984): 113-123.

Santiago Pacheco, Luis Ernesto. "Necesidades y comportamiento informativo en usuarios externos de una biblioteca universitaria". *Hemera. Revista de Ciencia Bibliotecológica y de la Información* 1, núm. 1 (2003): 11- 36.

Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

Valderrama Iturbe, Pablo. "Un esquema para la historia de la psicología en México". *Revista Mexicana de Psicología* 2, núm. 1 (1985): 80-92.